



CURSO

**Gestión estratégica
de servicio y atención
al cliente.**



40 horas

Desde el 10 de octubre hasta
el 30 de noviembre de 2022

Inversión: \$160

Modalidad: Virtual

Gestión estratégica de servicio y atención al cliente

Este curso es una propuesta integral que resume las habilidades y destrezas que un equipo de trabajo debe tener y ejecutar frente a las demandas de servicio y atención al cliente con la finalidad de fidelizarlo.

El programa dotará a los participantes de habilidades y destrezas para diseñar estrategias idóneas de servicio y atención al cliente.



Cupos limitados



Dirigido a

Dueños y empleados de negocios, tiendas comerciales, restaurantes y afines, público en general interesado.



Horarios:

Lunes y miércoles de 19h00 a 21h00.



Estructura

4 módulos con actividades sincrónicas y asincrónicas.

Objetivo

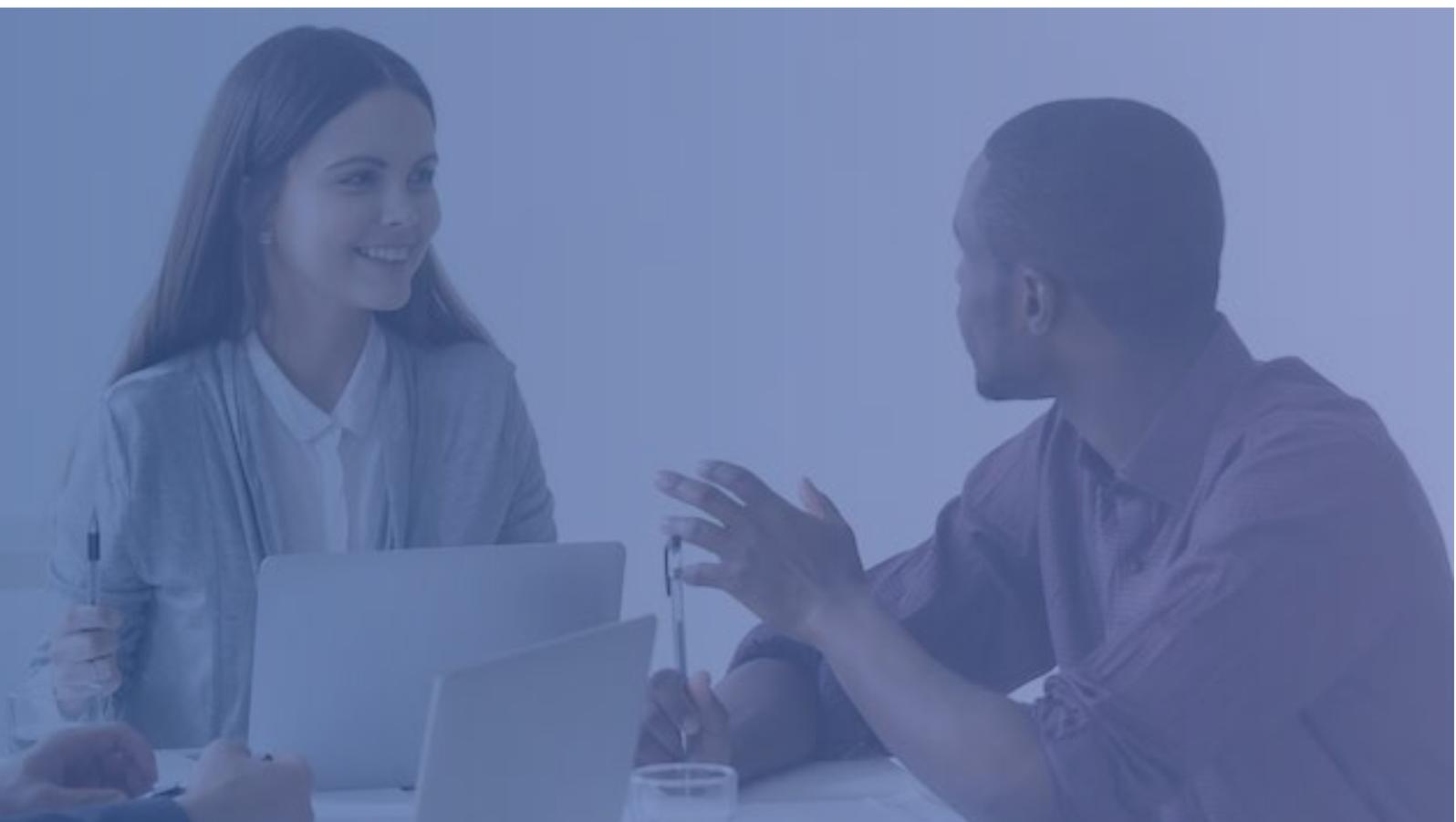
Promover en los participantes el uso adecuado de herramientas efectivas, eficientes y eficaces de Gestión Estratégica de Servicio y Atención al Cliente como parte de sus procesos de venta, aumento de clientes y fidelización. .

Resultados del aprendizaje

Al final del curso, el profesional podrá trabajar en la construcción del Proceso de Servicio y Atención al Cliente y diseñar una matriz PQR de Satisfacción del Cliente.

Metodología

El curso incluye charlas, trabajos en grupo, dinámicas participativas, empleo de foros y debates, así como un fuerte componente de trabajo autónomo.



Contenidos

Módulo	Principales temáticas
<p>1.- Calidad de Servicio y Atención al Cliente.</p> <p>Fecha: 10 de octubre al 19 de octubre.</p> <p>Total horas: 10</p>	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es la Calidad de Servicio?• Importancia de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente.• Diferencia entre Servicio y Atención al Cliente.• Fundamentos Estructurales de Servicio al Cliente. <ul style="list-style-type: none">• Elaboración de Mapa Mental de Servicio y Atención al Cliente.
<p>2.- Gestión por Procesos de Servicio y Atención al Cliente.</p> <p>Fecha: 24 de octubre al 02 de noviembre.</p> <p>Total horas: 10</p>	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuáles son los objetivos de servicio y atención al cliente?• ¿Qué son las etapas del Proceso de Servicio y Atención al cliente?• Importancia del Proceso de Servicio y Atención al Cliente.• Proceso de Servicio y Atención al Cliente. <ul style="list-style-type: none">• Construcción del Proceso de Servicio y Atención al Cliente.
<p>3.- Satisfacción del Cliente.</p> <p>Fecha: 07 de noviembre al 16 de noviembre.</p> <p>Total horas: 10</p>	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es la Satisfacción del Cliente?• Elementos que intervienen en la Satisfacción del Cliente.• Ventajas de lograr la Satisfacción del Cliente.• Medición de la Satisfacción del Cliente. <ul style="list-style-type: none">• Diseño de Matriz de Satisfacción del Cliente.



Contenidos

Módulo	Principales temáticas
<p>4.- Gestión de Quejas y Reclamos.</p> <p>Fecha: 21 de noviembre al 30 de noviembre.</p> <p>Total horas: 10</p>	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es la Gestión de Quejas y Reclamos?.• Objetivos de la gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias.• Tareas de Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias.• Método PQR. <p>• Diseño de Matriz PQR de Satisfacción del Cliente.</p>

Evaluación



Trabajos parciales al finalizar cada módulo.



Trabajo final.

Instructor

Carlos Alfonso Galarza Galarza

Magíster en Gerencia de Proyectos, Diplomado en Marketing, Arquitecto – Urbanista.



CURSO

**Gestión estratégica
de servicio y atención
al cliente.**

¡INSCRÍBETE!

<https://educacioncontinua.puce.edu.ec/>